直接调查报告摘要

民政事务总署

政府当局就《建筑物管理条例》所采取的执法行动

背景资料

鉴于市民大众相当关注，申诉专员进行了一项直接调查，审研民政事务局（「民政局」）和民政事务总署（「民政总署」）就《建筑物管理条例》（第 344 章）（「条例」）所采取的执法行动是否适切有效。

《建筑物管理条例》

2.　条例界定业主立案法团（「法团」）和管理委员会（「管委会」）的责任和权力，包括管理和维修大厦公用地方，制备预算和帐目，以及保存财务和会议记录。条例又授权业主监察法团／管委会的运作，包括查阅及索取法团的预算和帐目副本，以及在不少于5%的业主要求下，要求管委会主席就指明的事宜召开法团的业主大会。

3.　民政事务局局长（「民政局局长」）作为条例的主管当局，获条例第40A条授权视察大厦的公用地方，出席法团的业主大会，以及查阅和索取法团的预算、帐目、文件和记录副本。民政局局长可命令大厦的管委会委任建筑物管理代理人管理大厦；就条例订明的罪行提出检控；以及向土地审裁处申请颁令解散管委会，并且委任管理人。

执法行动的记录

4.　自条例制定以来，民政局局长：

(a)　从未提出检控；

(b)　从未引用其权力；以及

(c)　从未向土地审裁处申请法庭命令。

5.　在二零零零年八月至二零零三年七月期间，民政局／民政总署接到市民六宗要求检控的个案及八宗要求引用民政局局长权力的个案。当局拒绝了所有这些要求。

观察所得及意见

视察

6.　民政总署人员每年最少会探访私人大厦一次，以便了解大厦的一般情况和法团／管委会的运作，但并非为了采取执法行动。根据条例，民政局／民政总署须担当执法者／执行者的角色，因此该署人员在实地视察或与法团／管委会开会时，理应留意有没有违反条例的情况。民政总署现时供法团／管委会和业主参考的有关大厦管理的小册子，并没有列明条例的主要要求。

检控行动

7. 市民要求检控的个案，都由民政局╱民政总署内职位较低的人员审查。他们并没有获民政局局长正式授权，也没有就处理这些个案定期向民政局局长汇报。而且，当局在处理和回覆其中某些个案时，出现了严重的延误。

8. 民政局╱民政总署对明显的违例个案都没有尝试提出检控，对违例者采取了长期或甚至无限期宽容的态度。他们在考虑应否建议提出检控时，只侧重证明不提出检控的做法是合理的。可是，长期坐视违例情况，只会使违例者漠视执法行动及藐视法律。

9. 民政总署有关检控行动的指引并不足够，因为当中没有清楚说明在甚么情况下，应引用条例赋予民政局局长的视察权力，以调查指称的违例情况。此外，指引亦没有提述律政司的角色。

引用民政局局长的权力

10. 在决定应否根据条例第40A条引用民政局局长的视察权力之前，民政总署会考虑是否已有表面证据，证明有违反条例的情况，又或大厦出现严重的管理问题。根据条例所取得的文件和资料只会供民政局局长使用，不会向业主披露。然而，民政总署在有关的指引中，并无清楚说明这些考虑因素和限制。指引亦没有解释民政总署如何评定大厦管理问题的严重程度，以决定是否行使上述法定权力。此外，关于如何根据条例的其他条文引用民政局局长的权力，该署亦没有制订指引。

投诉和纠纷

11. 民政总署的训令订明，该署人员只负责提供意见，又或为纠纷提供非正式的调解，但不会担任仲裁或监督的角色。假如争议各方不接受民政总署的意见或调解不成功，该署会建议受影响的人士考虑争取不少于5%的业主的支持，要求管委会主席召开法团的业主大会，或者向土地审裁处申请审理案件。然而，这些法定途径本身都有缺点和限制（参见第 15 及 17 段）。

12. 民政总署向法团推广运用公司管治的概念，以及加强为管委会委员提供的培训，都有助减少有关大厦管理的投诉和纠纷。这是可喜的现象，民政总署应继续努力。

调解服务

13. 与法定途径相比，调解方法有明显的好处：可以更迅速地解决纠纷，费用较低，而且不会损害事涉各方的关系。调解过程是保密的，规则和程序简单而灵活。然而，调解本身也不无限制。争议各方必须自愿接受调解，倘若他们一直水火不容，又或曾经对簿公堂，则他们同意调解的机会便较低。

14. 在两个专业调解组织的协助下，民政总署自二零零二年年中开始推行一项试验计划，为市民提供免费调解服务。然而，这项计划尚未经过彻底的测试。每宗个案只限三个半小时的调解服务，勉强只能够处理简单直接的纠纷。该署并没有为这项试验计划订定全面安排，也没有印备宣传小册子。

召开业主大会

15. 要取得足够的业主人数（5%）同意召开法团的业主大会，有时会相当困难；要有足够的法定人数出席大会，则更加困难。管委会主席可以拒绝召开业主大会而不会受到惩罚。他们假如不愿意召开大会，亦可使用各种手段，拖延或阻挠业主提出召开业主大会的合法要求。

16. 上述不当行为并不罕见。可惜民政总署未能协助业主或向本署提供有关的统计数字。为保障业主的权益，民政局局长应获授权，在业主提出召开大会的合法要求被无理拒绝或受到阻挠时，可以命令管委会召开业主大会。

由土地审裁处裁决

17. 向土地审裁处申请就纠纷作出裁决，由于须进行法律程序，故此可能花费大量金钱和时间。此外，该处能够提供的解决问题方法实在有限。在「一方赢一方输」的情况下，邻里关系亦很可能受损。更糟的是，败诉的一方可能会向较高级的法院上诉，因而耗费更多金钱、时间和人力。

18. 于这些原因，业主往往不愿意向土地审裁处申请审理案件。公众要求简化大厦管理纠纷的裁决机制，而民政总署已就关于成立「大厦管理审裁处」及「智者裁判小组」这两项建议进行研究。

建议

19. 申诉专员向民政局及民政总署提出以下建议：

执法行动

(a) 积极主动地留意违例的情况，并订立更清晰的指引和程序，以便查核及跟进。

(b) 编订一份新的指南或修订现有的指南，使法团／管委会和业主对条例有更深入的了解。

(c) 检讨及修订民政局／民政总署对于是否提出检控建议的考虑因素的解释，并据此对明显违例者采取检控行动。

(d) 在指引中说明民政局局长根据条例进行视察的权力，以及律政司在检控中的角色。

(e) 在指引中清楚列明引用条例第 40A 条的重要考虑因素和限制。

制度及程序

(f) 正式授权属下人员处理要求采取执法行动的个案，并建立制度，定期向民政局局长汇报。

(g) 在指引中加入行政措施，包括发出覆函的时限的服务承诺，确保要求采取执法行动的个案得到适当及迅速的处理。

(h) 就处理违例情况的投诉拟订特定的指示，并采取措施确保这类投诉得到迅速的处理，以及妥善地保存和分析有关的统计数据。

调解服务

(i) 延长调解服务试验计划并改善其运作，以便准确地测试公众对于以调解方法解决大厦管理纠纷的接受程度，以及服务的成效。

法定途径

(j) 修订条例，让主管当局可以命令管委会就指定的事宜召开法团的业主大会。

(k) 加快与各有关方面的讨论和谘询，及早制定一套简单有效的大厦管理纠纷裁决机制。

20. 民政局／民政总署承诺会仔细考虑及研究如何有效地落实各项建议。

后记

21. 本署曾先后三次就政府当局对大厦管理提供的服务和所采取的行动进行直接调查，今次可说是最后的总结：

(a) 民政总署在协助成立法团方面所担当的角色（二零零三年三月公布）；

(b) 民政总署在大厦管理及维修方面为业主和法团提供的协助（二零零三年十一月公布）；以及

(c) 政府当局就《建筑物管理条例》所采取的执法行动（二零零四年六月公布）。

二零零四年六月

房屋及规划地政局、屋宇署、地政总署及民政事务总署

政府当局对新界豁免管制屋宇违例建筑工程所采取的执法行动

背景资料

《建筑物条例》规定，所有建筑工程须先获屋宇署署长（作为建筑事务监督）批准。然而，根据政府当局适用于原居村民的「小型屋宇政策」(「丁屋政策」)，在新界兴建的村屋如符合订明的高度和大小限制，可获豁免《建筑物条例》的部分规定。地政总署是审批这些新界豁免管制屋宇（俗称「丁屋」）的主管当局。

2.　未经屋宇署或地政总署批准的建筑工程，均属于违例建筑工程。最常见的例子有天台搭建物、檐篷、围封的露台等，而最严重的是整栋村屋都未经审批。新界村屋违例建筑工程是一个存在已久的问题。

3.　一九九六年，申诉专员曾就此课题主动进行一项直接调查，并已向有关部门提出建议，以期采取更有效的执法行动。然而，有关情况在近年未有改善，反而变本加厉。因此，申诉专员于二零零三年十一月决定进行第二次直接调查，审研导致新界村屋违例建筑工程问题日益严重的原因，以及地政总署和屋宇署所采取的执法行动是否适切有效。

问题的严重程度

4.　由于资源紧绌，地政总署和屋宇署都没有优先处理新界村屋违例建筑工程问题。二零零三年，地政总署表示，在新界九个地区当中，有五个地区的问题属于严重：在某些地区，针对现有的违例建筑工程所采取的行动要 50 年以上才能完成。

权力与执行机构

5.　屋宇署设有特别行动组，负责对付正在施工的违例建筑工程（即「正在施工的个案」），并透过合约承办商采取执法行动。该署向违例者发出清拆令，并检控不遵从清拆令的业主。地政总署辖下各分区地政处的契约执行小组，则负责对新界村屋违例建筑工程采取执行批约条款行动。这类行动包括发出警告信、在土地注册处相关物业契约上登记警告信、清拆违例建筑物、收回土地和取消土地契约。

执法行动的策略

6.　二零零一年，房屋及规划地政局成立了一个跨部门的内部工作小组，为遏止违例建筑工程制定策略。在有关策略下，屋宇署会对正在施工的个案优先采取行动，而地政总署则对公然违规的个案优先采取行动，但会容忍轻微的违规情况。地政总署会按照各分区地政处的执行批约条款行动计划，对所有其他个案采取适当行动。

直接调查报告摘要

原居村民豁免差饷

7.　民政事务总署(「民政总署」)有权豁免原居村民缴纳差饷，条件之一是有关村屋须没有违例建筑物。此举可协助遏止违例建筑工程问题恶化。

观察所得及意见

8.　在是次调查中，本署有以下观察所得：

(a)　新界村屋是政府的「丁屋政策」不可或缺的一部分，这项政策已制定多年。由于新界日益现代化，本署认为当局应检讨这方面的政策。

(b)　当局长期没有采取适切的执法行动，导致业主和违例者藐视法规，不尊重执法当局。由于地政总署往往没有彻底采取执法行动，其公信力亦受到质疑。

(c)　二零零一年成立的工作小组针对正在施工的个案和公然违规的个案优先采取执法行动，是正确的方向。不过，这个策略未能处理资源紧绌和执法措施本身的局限等根本问题。

(d)　地政总署执行批约条款的个别措施有其本身的局限，以致遏止问题的成效不大。

(e)　人手短缺问题会继续影响执行批约条款行动。

(f)　由于各分区地政处的做法不一，可能招致业主指责当局处事不公。

(g)　地政总署总部有责任提供指引，协助地区人员应付执行批约条款行动时所遇到的困难，但该署在这方面的工作却做得不多。

(h)　地政总署与屋宇署对正在施工的个案意见分歧，使他们未能在执法行动上取得协调，令市民觉得他们互相推卸责任。

(i)　政府当局执法不严，令业主和村民一直以为分区地政处会容忍违例建筑工程，导致契约执行小组在行动中遭到投诉和反对。

结论及建议

9.　本署理解政府不可能在短期内完全解决这个严重问题，因此，当局应制定策略和采取措施，有效地加以遏止。申诉专员向房屋及规划地政局、地政总署、屋宇署和民政总署提出共 18 项建议：

整体方向

(a)　检讨现行执法策略，拟定实际可行的执法政策，遏止新界村屋的违例建筑工程。

(b)　研究可否以徵收罚款的办法，理顺现有那些不危险、不严重，因而可以容忍的违例建筑工程。

(c)　定期利用鸟瞰照片，评估和监察新界村屋违例建筑工程的情况。

执法行动

(d) 检讨这次调查所发现的效率欠佳之处，以便制定改善措施和订立目标。

(e) 加强针对没有遵从清拆令的正在施工的个案的行动。

(f) 研究可否扩大现行针对正在施工的个案的行动，把刚完成的违例建筑工程也纳入行动内。

(g) 密切监察执行批约条款行动，确保行动彻底完成，并只在具有充分理由下才中止行动。

(h) 针对未清拆的违例建筑物及再次违规的业主，制定行动计划。

(i) 拟定一项计划，对付未经批准的四或五层高的屋宇。

(j) 因应不同地区的差异，尽量统一各分区地政处在执法行动方面的做法。

合作与协调

(k) 解决地政总署与屋宇署之间就正在施工的个案行动上的分歧。

(l) 成立一个联合小组，处理正在施工的个案和新的违例建筑工程。

善用资源

(m) 为前线人员提供培训和指导，给予他们更大的信心。

(n) 简化程序和工作步骤，重新调配人手，善用有限的资源。

加强宣传

(o) 广泛宣传政府的修订策略，公布周知。

(p) 徵求乡议局的协助，向村民解释和宣传政府对违例建筑工程的立场。

(q) 广泛宣传地政总署有关购买村屋须知的小册子，提醒新界村屋的准买家注意违例建筑工程的风险。

监察豁免差饷的村屋

(r) 订立一个机制，由地政总署查核发现有违例建筑物的物业业权，核对业主是否获得豁免差饷；如有的话，即向民政总署汇报，由该署采取行动。

结语

10. 房屋及规划地政局、地政总署、屋宇署和民政总署大体上接纳本署的结论和各项建议。

二零零四年八月

食物环境卫生署

金塔坟场的管理情况

背景资料

本署曾经处理一宗投诉（传媒亦有报道），投诉人表示十几年来一直到金塔坟场拜祭其亡妻，但后来才知悉多年来拜祭的竟是空坟。有鉴于此，申诉专员决定就金塔坟场的管理情况主动展开直接调查。

金塔墓穴的管理

2. 食物环境卫生署（「食环署」）自二零零零年一月一日开始接管所有金塔坟场。可惜，由于未能全面查核原本的墓穴记录，而数据资料转移过程亦出现偏差，加上不少非法殓葬及捡拾骨殖的情况一直未被发现，令记录不可靠。食环署人员须实地视察，才能确定腾出的墓穴是否可以重新编配。故此，腾出的金塔墓穴一般需要三个星期才能编配，而新的墓穴则可在一天内办妥编配手续。

3. 未获食环署许可而进行殓葬或捡拾骨殖，属刑事罪行。可是，该署并没有既定程序，以防止、阻吓或侦查这等违法行为。故此，未被发现的非法殓葬及捡拾骨殖个案数字难以确定。

观察所得及意见

4. 金塔坟场面积广阔，加上墓穴数目众多，管理相当困难。然而，这绝不能作为监管不力的藉口。

5. 由于没有一套完整和准确的金塔墓穴记录，以致金塔坟场的管理欠缺效率和成效。食环署承认，若非经过全面勘查，不可能掌握非法殓葬及捡拾骨殖的实际数目。鉴于食环署过去三年编配墓穴的收入共达1,450万元，本署认为该署有必要进行全面勘查，亦应可以负担有关的开支（估计费用为230万元）。

6. 现行针对非法殓葬及捡拾骨殖的措施全无系统，而且缺乏成效。该署从未考虑提出检控。对于已发现的违例个案，跟进行动一直缓慢和拖拖拉拉。本署认为这种情况绝不理想，也不能接受。食环署的态度好像漫不经心，而且近乎麻木不仁。

7. 祭祀先人是我国的传统文化风俗。可惜由于后人移民外国或感情淡薄，又或者因为没有后嗣，这种习俗似乎渐被淡忘。政府应负起社会责任，提倡、鼓励和继承这种慎终追远的传统孝思。

建议

8. 申诉专员向食物环境卫生署署长提出以下建议：

一般情况

职员态度

(a) 向有关的职员（包括前线人员）灌输应有的决心和责任感，以肃清违例情况。

全面勘查

(b) 进行全面勘查，核实现存各个金塔墓穴的资料；找出那些历时久远的金塔墓穴，加强保安措施；并确定危险的斜坡，进行预防及修补工程。

(c) 把全面勘查所得的资料输入电脑资料库，并充分测试，以提供经核实的准确记录。

(d) 当充分测试的新资料库准备就绪后，取消旧有的电脑资料库和手写资料。

长远措施

(e) 考虑采取其他方法，在高危的地方进行监控和抽查，以防止和侦查违法活动。

(f) 检讨法例的规定，并视乎需要而修订更新。

金塔坟场的管理

金塔墓穴的记录

(g) 在暂且继续使用现有三个资料库的同时，应指示有关职员妥善修正，以确保资料准确和适时更新。

金塔墓穴的编配

(h) 检讨腾出的金塔墓穴的编配程序，缩短处理的时间。

(i) 当充分测试的新资料库准备就绪后，检讨是否仍须在编配腾出的金塔墓穴前实地视察，以加快处理的程序。

殓葬及捡拾骨殖

(j) 检讨已经批准的殓葬和捡拾骨殖个案的跟进工作，例如考虑在腾出的墓穴竖立标记。

(k) 透过在网页宣传和向申请人派发单张，说明于殓葬及捡拾骨殖时有亲人在场的重要性。

非法殓葬及捡拾骨殖

(l) 宣传在坟场内进行违法活动可能会被检控和惩罚。

(m) 严厉对付违例者，加强检控并实施行政制裁，例如编列一份罔顾法纪的承办商名单，以便更严密监控。

(n) 在坟场巡逻并进行抽查，以侦查任何可疑的墓穴及阻吓违法活动。

(o) 订立服务承诺，以跟进被发现有问题的个案。

(p) 拟定具体计划，以跟进五宗已发现有问题的个案。

(q) 妥善保存历时久远的金塔墓穴的记录，并提醒职员更密切监察。

金塔墓穴的修葺

(r) 透过食环署的网页和单张，向公众宣传对先人应尽的责任。

(s) 要求有关部门协助，在危险斜坡进行预防和修补工程。

(t) 遇有山泥倾泻而墓穴受损，应根据核实的记录通知所有有关的后人。

食环署的回应

9. 食环署已接纳本署的建议。

二零零四年十一月

教育统筹局

二零零三年为超额教师所作的聘用安排

背景资料

教育统筹局（「教统局」）于二零零三年为协助小学超额教师所作的优先聘用安排（「二零零三年聘用安排」），对教育界利益相关人士造成影响。申诉专员察觉到这项安排除了带来即时影响，亦关系到中学甚至专上教育层面，因此决定主动展开直接调查。

二零零三年聘用安排

2. 每当学校收生人数下降，便会出现超额教师。这问题虽然存在已久，但一直只限于某些地区的学校，而前教育署每年都能成功为所有超额教师安排教席。但到二零零二年，部分超额教师却须借调到某些学校担任代课教师。

3. 二零零三年三月，教统局发出一份通函，公布「二零零三年聘用安排」。该通函提出多项要求，其中之一是要求办学团体调配超额教师填补辖下学校的空缺。此外，该局更订立「优先聘用期」，至二零零三年七月初为止。在这段期间，学校应只聘用超额教师。至于在「优先聘用期」结束后仍未找到教席的超额教师，教统局则安排他们以「特设代课教师」身份受聘，但支取较低薪酬。

观察所得及意见

4. 教统局表示，「二零零三年聘用安排」的目的，在于留住经验丰富及热衷教学的教师，以免他们流失。但实际上，有关安排只是保留了超额教师，而不理会其教学表现的优劣。这直接影响到师资训练院校应届毕业生的就业机会，妨碍学校选任教师，窒碍政府推广的校本管理，而且打击潜质优厚的年青人加入教师行列的意欲，最终将会损害学生的利益。而按照「二零零三年聘用安排」聘请「特设代课教师」，更须以公帑额外支付 968 万元。

5. 对于教统局在解决超额教师问题上须担当一定角色，本署并无异议。政府有责任确保在这段过渡期间，学校的运作不会受到不必要的影响，并应权衡事涉各方的利益，为留住及招聘优秀的教师作好适当安排，以及避免浪费公共资源。然而，教统局不应直接介入「劝说」学校在「优先聘用期」只聘用超额教师。

6. 另一方面，教学专业亦应透过再培训、精修课程及注入新血来做好准备，以应付教育不断转变的要求及维持教师的专业水平。以年资作为考虑聘用的条件，而无视个人的工作表现及专业成就，这做法对本港年青一代的教育、教师的水平以至教学界的专业发展均会造成影响。

7. 政府及办学团体、校长及教师、师资训练院校及学生家长，在教育年青一代的工作上是合作夥伴，各方面都应该审慎地重新检讨本身的角色和责任，以培育香港的青少年，让他们准备好迎接生命的挑战，并为社会作出贡献。

8. 本署的调查发现，《小学资助则例》内关于校董会是否有权终止聘用教师的条文，有自相矛盾之处。

建议

9. 申诉专员向教育统筹局局长提出下列建议：

(a) 教统局应重新研究为超额教师所作的安排；

(b) 教统局应集中处理宏观层面的问题；

(c) 学校应在教统局的指导及协助下，制订恰当的工作表现评估制度；

(d) 学校应恰当地实行校本管理；

(e) 学校及教学界应预计并适应转变；

(f) 教统局应加快检讨《小学资助则例》；

(g) 教统局应为学校制订实际可行的人力资源计划；以及

(h) 教统局应检讨教师培训课程。

二零零四年五月

康乐及文化事务署及食物环境卫生署

公众泳池发现红虫事件

背景资料

二零零四年八月，本港多个公众泳池发现红虫，更有人指称康乐及文化事务署（「康文署」）隐瞒事实及毁灭证据，引起传媒高度关注。传媒报道指康文署与食物环境卫生署（「食环署」）的意见不一，亦令人对这两个部门的协调工作产生疑问。基于上述情况，署理申诉专员决定就有关事件主动展开直接调查。

康文署处理事件的经过

2. 二零零四年八月至九月初，有九个公众泳池发现红虫。康文署署长召集食环署、卫生署、机电工程署和水务署成立工作小组，研究这次红虫事件。康文署更要求一名微生物学家提供协助。稍后，一名生物学家亦主动加入协助工作。

3. 在九龙公园泳池发现红虫后，卫生署通知康文署，泳池若出现红虫，表示池水的有机物含量过高。其后，大环山泳池一座滑水梯及观塘泳池均有发现红虫。康文署遂报警要求协助，调查事件的起因是否有人为因素。传媒对事件更感关注。八月二十七日，食环署向康文署提交一份报告，表示红虫有可能在九龙公园泳池的池水生存，而大环山泳池的滑水梯则可能提供有利的滋生地方。报告亦指出，在大环山泳池抽取的样本中，发现有幼虫、蛹皮和摇蚊。八月二十八日，工作小组开会讨论食环署报告的内容，与会者提出了不同意见。工作小组在八月三十一日再开会，研究食环署的报告。

4. 八月三十日，电视新闻报道大环山泳池滑水梯的设计是导致红虫滋生的原因，而警方的调查则在池水样本中发现红虫完整的孵化过程。为回应这项报道，康文署在当晚接近午夜时发出新闻稿，而在翌日早上，一名发言人更向传媒表示，食环署化验的样本证实有红虫，但没有虫卵或虫蛹。可是，当晚的另一项电视新闻报道否定了他的言论，表示根据食环署的报告曾发现有虫蛹。

5. 九月一日，传媒广泛报道康文署意图「隐瞒事实」。当天早上，斧山道泳池的职员发现有红虫。同日下午，当康文署职员正忙于清洗污物时，警方接到有人报告该处发现红虫。九月二日，传媒以显著篇幅报道事件，并指康文署毁灭证据。

事件的发展

6. 九月六日，工作小组再次开会，并认为没有足够证据显示红虫可以在正常的池水中滋生或生长，但泳池范围内的某些特别设备，由于池水流动缓慢，可能滋生红虫。警方的调查亦未有发现任何证据，可以证明事件涉及人为因素。

直接调查报告摘要

观察所得及结论

7. 本署发觉康文署在调查红虫事件时未能客观处理，而且只选择性地听取专家的意见。然而，本署认为没有证据证明康文署刻意「隐瞒事实」或企图毁灭证据。康文署这次处理红虫事件在行政上和公关手法方面有显著不足，原因如下：

(a) 没有充分着眼红虫在公众泳池的环境内自然滋生的可能性；

(b) 对于专家在工作小组会议上提出的不同意见，缺乏开放的态度；

(c) 康文署首长级人员之间沟通不足；

(d) 工作小组的商议尚未有实质结论，便急于回应传媒的要求；

(e) 有关人员缺乏面对传媒及向市民发布消息的经验；

(f) 发布消息时透明度不足，而且没有客观地向市民披露对事件调查的实况；以及

(g) 康文署总部没有指示职员如何让怀疑事发现场保持原状，以及协助警方查讯。

8. 相对而言，其他各有关部门都积极为康文署迅速提供协助和支援。而且，食环署更向康文署提供了坦率的专业意见。

9. 卫生情况方面，本署发现康文署已就公众卫生订定了清晰的要求，亦有既定措施确保泳池水质符合标准。不过，清洁人员没有足够时间妥善清洗泳池四周、池身、嬉水游乐设施和人工装饰，市民甚至曾投诉有泳客在泳池内排泄粪便。这显示康文署尚须加强监察和执法，而罔顾公德和公众卫生的泳池使用者亦应受到谴责。

建议

10. 本署留意到康文署事后已推出多项补救措施，包括成立一个由康文署署长任主席的督导委员会，以改善各公众泳池的卫生情况。基于以上所述，申诉专员提出下列建议：

公众泳池的卫生

(a) 增加抽取池水样本进行化验的次数。

(b) 维持关闭泳池半天的做法。

(c) 因应泳池及辅助设施的不同设计，检讨泳池清洗工作的时间表和工作细则。

(d) 检讨清洗泳池及周围环境的次数和要求。

(e) 制定一套跟进巡查的监察计划，以确保清洗工作妥善。

(f) 不时寻求食环署支援，以监察及预防昆虫在泳池范围滋生繁殖。

(g) 为前线人员提供培训，加强他们对公共卫生、防治虫鼠及抽取样本技巧等方面的知识。

(h) 检讨现时预订泳池的安排，以免在中场休息时段出现泳线被过度预订的情况。

(i) 检讨或甚至修订正计划兴建的泳池的设计。

(j) 与卫生署商议是否需要提高公众泳池的卫生标准。

内部沟通及对外联系

(k) 加强康文署总部和前线员工之间的相互沟通，务求各方面更了解泳池管理的概念及缓急次序。

(l) 检讨康文署内部在发布消息时决定回应的立场的方法及机制，以确保资料准确及维持高透明度。

(m) 为康文署高层管理人员及首长级人员提供有关面对传媒及危机管理方面的训练，提升他们的公关技巧和处理紧急情况的能力。

公众教育

(n) 向市民宣传及劝导他们游泳时应注意礼貌，以及在使用公众泳池时要保持清洁卫生。

结语

11. 康文署接纳本署的所有建议，其中有部分已经落实。

二零零四年十二月